

**FICHAS TECNICAS**  
**PARA PROCESO DE ENCUESTAS DE SATISFACCION CIUDADANA**  
**RESPECTO A LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS PUBLICOS**  
**OFRECIDOS POR PROMESE/CAL**  
**PRIMER PERIODO 2023**

**CONTEXTO:**

PROMESE/CAL ofrece tres servicios públicos, descritos a continuación:

Servicio	Descripción	A quién va dirigido	Unidad que lo ofrece
<b>1 Suministro oportuno de medicamentos, productos, insumos sanitarios y reactivos de laboratorio</b> <i>Forma de acceso al servicio:</i> Presencial. Según cronograma establecido.	Suministro de medicamentos e insumos sanitarios a hospitales, subcentros, y unidades de Atención Primaria del Ministerio de Salud Pública, así como a los afiliados al régimen subsidiado de la seguridad social en la modalidad ambulatoria.	Hospitales, Subcentros de Salud (SRS); Seguridad nacional de Salud (SNS); Seguro Nacional de Salud (SeNaSa); Farmacias del Pueblo; Instituciones sin Fines de Lucro; Programas Especiales del PROMESE/CAL; Administradora de Riesgos de Salud, ARS-SEMMA; Instituciones Castrenses, Línea de Emergencia 911	Dirección de Trámites y Servicios para la Salud
<b>2 Atención Farmacéutica</b> <i>Forma de acceso al servicio:</i> Presencial. Entrega inmediata al presentarse a la Farmacia del Pueblo.	Dispensación de medicamentos, productos e insumos sanitarios de calidad y bajo costo a través de la red nacional de Farmacias del Pueblo.	Público en general.	Dirección de Farmacias del Pueblo.
<b>3 Donación de Medicamentos</b> <i>Forma de acceso al servicio:</i> Presencial. Según cronograma establecido.	Dispensación de medicamentos y productos farmacéuticos.	Personas Físicas. Beneficiarios de los programas sociales de la institución ((PAREC, PAUCIN, PESCCA, PRODPERA, PRONEPAR, PROMEDIA, PROMEGOTAS, PROPACER, PROMEPSAL, PRONEPARK). Entidades Eclesiásticas. Entidades Gubernamentales. Entidades Sin Fines de Lucro.	Departamento de Bienestar Social

<https://map.gob.do/Observatorio/Institucion.aspx>

En este sentido, presentamos las siguientes fichas técnicas para la medición de nuestros servicios, conforme a la programación presentada y metodología establecidas en alineación con las pautas y orientaciones técnicas del Ministerio de Administración Pública (MAP).



## FICHA TECNICA SERVICIOS A CLIENTES INSTITUCIONALES:

<b>Servicios a medir</b>	:	Servicio 1: Suministro oportuno de medicamentos, productos, insumos sanitarios y reactivos de laboratorio. Servicio 3: Donación de Medicamentos.
<b>Universo</b>	:	756, entre Centros de Salud, Entidades Sin Fines de Lucro, Beneficiarios Programas Sociales
<b>Ámbito</b>	:	249 centros de salud, 114 OSFL, 393 Beneficiarios de Programas Sociales.
<b>Muestra</b>	:	256 usuarios a encuestar.
<b>Error muestral</b>	:	5%
<b>Nivel de confianza</b>	:	95%
<b>Método a utilizar</b>	:	Cuestionario por correo electrónico
<b>Fecha de consulta</b>	:	15 de junio de 2023 – 30 de junio de 2023
<b>Responsable</b>	:	Departamento de Calidad en la Gestión

### Explicación del cálculo y segregación de la muestra:

#### Calculadora de muestra

Nivel de confianza: ?  95%  99%

Margen de Error: ?

5

Población: ?

756

Limpiar

Calcular Muestra

Tamaño de Muestra:

256

<https://www.questionpro.com/es/calculadora-de-muestra.html>

Los beneficiarios de estos servicios son el conjunto de usuarios de los servicios 1 y 3 indicados en el cuadro de servicios presentado en la página 1 de este documento.

Los beneficiarios de los programas sociales son considerados clientes institucionales pues no tienen acceso a los elementos tangibles que ha dispuesto la institución para prestación de sus servicios, por razón de que los medicamentos son recibidos a través de unidades medicas especializadas dispuestas en centros de salud externos.



## FICHA TECNICA PARA SERVICIOS PRESENCIALES:

<b>Servicios a medir</b>	: Servicio 2: Atención Farmacéutica.
<b>Universo</b>	: Población general: IMM de usuarios.
<b>Ámbito</b>	: 38 Farmacias del Pueblo
<b>Muestra</b>	: 384 personas a entrevistar
<b>Error muestral</b>	: 5%
<b>Nivel de confianza</b>	: 95%
<b>Método a utilizar</b>	: Cuestionario presencial
<b>Fecha de consulta</b>	: 15 de junio de 2023 – 30 de junio de 2023
<b>Responsables</b>	: Departamento de Calidad en la Gestión

### Explicación del cálculo y segregación de la muestra:

#### CÁLCULO TAMAÑO DE LA MUESTRA

Tamaño de la Población	11,000,000
Nivel de Confianza	95%
Error Muestral	5.00%
<b>Tamaño de la Muestra</b>	<b>384</b>

$$\frac{N * (\alpha_c * 0,5)^2}{1 + (e^2 * (N - 1))}$$

#### CÁLCULO DE ERROR MUESTRAL PARA POBLACIONES INFINITAS

Tamaño de la Muestra	384
Nivel de Confianza	95%
<b>Error Muestral</b>	<b>5.00%</b>

$$\frac{\alpha_c * 0,5}{\sqrt{n}}$$

#### CÁLCULO DE ERROR MUESTRAL PARA POBLACIONES FINITAS

Tamaño de la Población	11,000,000
Nivel de Confianza	95%
Tamaño de la Muestra	384
<b>Error Muestral</b>	<b>5.00%</b>

$$e = \alpha_c * \sqrt{\frac{0,5^2 * N - n}{n * N - 1}}$$

Este servicio es abierto al acceso de toda la población. Actualmente no se manejan registros por usuario que visitan las Farmacias del Pueblo. Ver a continuación la distribución de la muestra como la hemos aplicado históricamente conforme a las farmacias del pueblo a nivel nacional segmentadas en las 9 regiones de salud del Ministerio de Salud Pública.

<b>Tamaño de la muestra</b>		<b>384</b>					
Tamaño de la muestra de Farmacias		<b>38</b>					
Región	Nombre	UNIVERSO FARMACIAS		MUESTRA FARMACIAS		MUESTRA ENTREVISTADOS	
		Cantidad	Porcentaje	Cantidad	Porcentaje	Cantidad	Porcentaje
0	Servicio Regional Metropolitano	146	23.70%	9	24.51%	94	24.51%
1	Servicio Regional Valdesia	54	8.77%	3	7.81%	30	7.81%
2	Servicio Regional Norcentral	103	16.72%	6	15.62%	60	15.62%
3	Servicio Regional Nordeste	60	9.74%	4	10.41%	40	10.41%
4	Servicio Regional Enriquillo	47	7.63%	3	7.81%	30	7.81%
5	Servicio Regional Este	50	8.12%	3	7.81%	30	7.81%
6	Servicio Regional El Valle	66	10.71%	4	10.41%	40	10.41%
7	Servicio Regional Cibao Occidental	49	7.95%	3	7.81%	30	7.81%
8	Servicio Regional Cibao Central	41	6.66%	3	7.81%	30	7.81%
<b>Total</b>		<b>616</b>	<b>100.00%</b>	<b>38</b>	<b>100.00%</b>	<b>384</b>	<b>100.00%</b>